

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di jaman modern ini, teknologi informasi bukanlah hal yang aneh untuk diketahui oleh berbagai kalangan. Di mulai dari masyarakat sampai dengan para pebisnis. Saat ini, teknologi informasi yang sedang berkembang pesat dengan membawa dampak yang besar pada sumber daya manusia di masa sekarang. Terutama bagi para pebisnis, dalam perusahaannya pun tak pernah lepas dengan kebutuhan teknologi informasi yang sangat penting bagi kegiatan yang dilakukan, baik perusahaan yang bergerak di bidang jasa, perusahaan di bidang perdagangan, maupun perusahaan di bidang manufaktur. Maka untuk itu perusahaan diharapkan untuk bisa beradaptasi dengan cepat pada setiap perubahan atau perkembangan tentang teknologi informasi yang terjadi.

Pada saat ini, teknologi dan informasi tidak bisa dipisahkan, karena dalam persaingan dunia usaha yang semakin ketat, sistem informasi dan teknologi informasi telah menjadi komponen yang sangat penting untuk keberhasilan bisnis dan organisasi di dunia. Dengan berkembangnya teknologi informasi merupakan tantangan bagi setiap perusahaan untuk menjadi unggul di bidangnya. Perusahaan harus mempunyai keunggulan bersaing dalam bidang bisnisnya yang tidak hanya terpaku pada manajemen dalam mengelola perusahaan, tetapi juga perlu diterapkan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan aktivitas bisnisnya supaya tetap bisa mempertahankan kualitas dan meningkatkan efisiensi, sehingga mendapatkan kualitas jasa dan produk yang lebih baik. Oleh karena itu, perbaikan

yang terus menerus (*continuous improvement*) terhadap proses bisnis harus dilakukan yaitu dengan menerapkan sistem informasi dan teknologi informasi yang baik, serta tepat guna.

Pada saat ini, informasi telah menjadi harta bagi perusahaan yang tidak berwujud. Apabila informasi tersebut dikelola dengan baik, bisa digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya. Oleh karena itu, pada jaman sekarang banyak perusahaan yang mulai mengembangkan bahkan menerapkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi, sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Dalam hal ini, sistem informasi merupakan kombinasi yang teratur dari *people, hardware, software, networking, dan data resources* (O'Brien, 2005: 5). Sistem informasi yang baik dan tepat, dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang di dalamnya, yakni komputer, baik *hardware* maupun *software* yang telah mengalami perkembangan selama beberapa tahun terakhir. Dahulu, komputer digunakan hanya sebagai mesin hitung otomatis. Namun, seiring berjalannya waktu penggunaan komputer saat ini, memiliki kemampuan yang semakin canggih, sehingga memudahkan untuk melakukan pekerjaan yang lebih rumit (kompleks). Oleh karena itu, dengan adanya penerapan sistem informasi yang baik dan tepat, diharapkan perusahaan mampu mempunyai keunggulan bersaing dalam bidang usahanya, dan juga perlu diterapkan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan aktivitas usahanya.

Menurut Istianingsih dan Utami (2009:2) untuk menerapkan suatu sistem informasi yang terintegrasi dibutuhkan investasi yang sangat besar. Dalam hal investasi yang terkait dengan teknologi informasi, seperti pembelian paket program sistem informasi akuntansi ini sangat mahal, sehingga perlu dipertimbangkan apakah investasi ini benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat (*benefit*) dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan (*cost*), seperti penerapan sistem informasi ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Dalam perusahaan, sistem ERP pada dasarnya bukan hanya sekedar *software* yang digunakan pada komputer, tetapi ERP ini lebih kepada serangkaian sistem dan proses bisnis yang saling mengintegrasikan seluruh komponen bisnis perusahaan yang dapat menjalankan fungsi keuangan. Dengan menerapkan sistem ERP ini, diharapkan terintegrasinya data secara *online* untuk seluruh fungsi dalam perusahaan, mempermudah kegiatan bisnis perusahaan sehari-hari, meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan melalui alokasi sumber daya perusahaan secara optimal, serta meningkatkan kualitas informasi akuntansi.

Selain dengan diterapkannya sistem ini, tentunya diharapkan para pengguna *software* akan merasa puas terhadap kualitas sistem yang diberikan. Untuk melihat kepuasan pengguna akhir pada kualitas sistem, maka kualitas sistem diukur dari beberapa segi, yakni: kemudahan penggunaan, kehandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas sistem, dan keamanan sistem. Sedangkan, kepuasan pengguna diukur dari konten atau isi, akurat, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Dalam hal ini, menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Istianingsih dan Utami (2009:4) mereka menemukan bahwa kesuksesan suatu sistem

informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik yang merupakan kategori atau domain yang terdiri dari enam buah yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *intention to use and use* (intensi pengguna dan penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *net benefits* (manfaat-manfaat bersih).

Ke enam kategori tersebut merupakan kesimpulan yang didapatkan oleh DeLone dan McLean saat menganalisis jurnal dan tulisan ilmiah dari berbagai macam penelitian mengenai kesuksesan dari sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Jika pengguna merasa tidak puas dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan, mereka akan mencari cara, agar sistem tersebut tidak lagi digunakan. Dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna dapat digunakan untuk mengukur keuntungan atau keberhasilan sistem informasi akuntansi yang digunakan perusahaan (Seddon, 1997).

Untuk menentukan kepuasan dari pengguna yaitu dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi, serta ketiga kualitas yang disediakan bernilai baik, pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dalam hal ini, beberapa faktor penentunya adalah kualitas sistem dan kualitas layanan (DeLone dan McLean, 2003).

Dalam model DeLone dan McLean terdapat kualitas layanan yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Istianingsih dan Utami (2009:5) pada awalnya

ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kemudian mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Lalu Myers et al. (1997) dalam Istianingsih dan Utami (2009:6) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Fathoni (2009) Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria yang diantaranya, yaitu berwujud (*tangible*) merupakan hal-hal yang dilihat oleh pengguna yang terlibat langsung dengan sistem informasi. Seperti: fasilitas, pegawai, perlengkapan, dan peralatan. Keandalan (*reliability*) dalam hal ini pengguna sistem informasi juga harus andal. Kecepatan respon (*quick responsiveness*) merupakan kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi. Selanjutnya, jaminan (*assurance*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, dan yang terakhir adalah empati (*empathy*) yang meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

Selanjutnya, menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih dan Utami (2009) Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Istianingsih dan Utami (2009) Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

DeLone dan McLean melakukan penelitian sistem informasi terhadap *Enterprise Resource Planning* (ERP) di perusahaan besar dengan fokus penelitian kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna yang diteliti ulang oleh Istianingsih dan Utami (2009) dengan fokus penelitian mengenai sistem informasi akuntansi di Indonesia salah satunya sistem ERP.

Dalam hal ini, penerapan ERP tidak hanya diterapkan pada swasta, tapi juga pemerintahan, salah satunya adalah BUMN. Penerapan ERP telah diterapkan pada beberapa BUMN, salah satunya adalah PT. PLN (Persero). PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) bergerak di bidang penyediaan jasa ketenagalistrikan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai penyedia, serta pasokan tenaga listrik.

PT. PLN (Persero) telah mengimplementasikan sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) untuk mengefisienkan dan mengefektifkan proses bisnis di perusahaan. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan unit ketiga yang menerapkan ERP yang peluncurannya dilakukan di Gedung Bale Sumur Bandung PLN Jalan Asia Afrika Kota Bandung.

Menurut Wakil Dirut PT. PLN (Persero), Rudiantara, menyebutkan ERP sebagai suatu sistem untuk mengintegrasikan SDM perusahaan antara lain: *man*, *money*, dan *material* supaya lebih efisien dan efektif dalam menjalankan perusahaan dengan menggunakan *software* SAP buatan Jerman. Dengan penggunaan SAP, proses bisnis PT. PLN (Persero) secara otomatis berubah mengikuti standar proses perusahaan sejenis di dunia. (www.antarajawabarat.com)

Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) selaku perusahaan yang memasok energi listrik di Indonesia, untuk mensejajarkan diri dengan perusahaan-perusahaan pemasok listrik di tingkat dunia, maka PT. PLN (Persero) mengimplementasikan *Enterprise Resources Planning* (ERP). Adapun pada tahap awal penerapan ERP, PT. PLN (Persero) telah menerapkan di tiga bidang, yakni divisi keuangan (*financial management*), divisi logistik (*material management*), dan divisi sumber daya manusia (*human resource management*).

Dengan diterapkannya ERP ini, PT. PLN (Persero) diharapkan akan meningkatkan kompetensi perusahaan dan akan meningkatkan pelayanan. Selain itu juga, dengan diterapkannya ERP, maka kantor pusat dapat mengetahui segala kegiatan yang dilakukan oleh cabang, baik itu yang berupa distribusi, operasi, maupun keuangan dengan tersedianya data secara *online*. Untuk penerapan ERP di lingkungan perusahaan, maka setiap pegawai diberi pelatihan untuk dapat beradaptasi dengan perubahan sistem yang telah diterapkan.

Sistem ERP yang telah dirancang sejak tahun 2004 ini, dengan penerapan tahap pertama pada tahun 2005 telah diterapkan di 4 (empat) tempat, yakni kantor

pusat Jakarta, Kantor Distribusi Bali, Kantor Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, serta P3B Jawa-Bali.

Pengembangan selanjutnya adalah integrasi antar sistem dengan ERP yang dilakukan di 3 (tiga) wilayah, yakni: Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur, karena di daerah-daerah ini yang paling siap akan penerapan integrasi antar sistem tersebut. Selain itu, PT. PLN (Persero) lebih mengutamakan atas pelayanan pelanggan, sehingga di daerah-daerah inilah pengembangan integrasi antar sistem dilakukan.

Di sisi lain PT. PLN (Persero) sendiri ketika mengimplementasikan sistem ERP ini terkendala dengan sumber daya manusia atau karyawannya, karena meskipun telah direncanakan secara matang, akan tetapi apabila sumber daya manusianya tidak mendukung, maka tidak akan diperoleh keberhasilan. Dalam hal ketidakberhasilan ini, dikarenakan kurangnya *training* dan sosialisasi yang menyeluruh kepada semua karyawan perusahaan yang akan memanfaatkan sistem ERP tersebut, maka menyebabkan implementasi ERP yang diterapkan dirasakan kurang maksimal. Hal ini berakibat pada pengguna akhir yang merasa kurang puas akan implementasi sistem ERP.

Menurut ketua tim *change management* dalam proyek implementasi ERP, yakni Rully Fasri, mengatakan bahwa kendala terbesar dalam penerapan ERP ini adalah mengubah pola pikir yang selama ini terbentuk dari seluruh karyawan untuk menerima sebuah perubahan. Dikatakan pula, tanpa adanya pola pikir yang baru, ERP tidak akan memberikan manfaat bagi perusahaan, karena sesempurna apapun rancangan dan penerapan ERP, akan tidak berguna apabila tidak didukung oleh seluruh pegawai. Dibutuhkan kemauan yang besar dari seluruh pegawai

untuk beradaptasi dengan perubahan sistem yang selama ini berjalan.
(www.antarajawabarat.com)

Dalam hal ini, seperti yang telah dijelaskan oleh para peneliti sebelumnya di atas, yang terkait dengan kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, maka peneliti merangkumnya dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Judul penelitian	Peneliti	Hasil penelitian
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi	Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008)	Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh Terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem	Sadat Amrul dan Ahyadi Syar'ie (2005)	Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap pemakai.
Pengujian Model DeLone dan McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)	Dody Radityo dan Zulaikha (2007)	Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan sebagian besar responden adalah mahasiswa.
<i>An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors</i>	Abdel Nasser H. Zaied (2012)	Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)	Istianingsih dan Wiwik Utami (2009)	Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

Tabel 1.2

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Judul penelitian	Peneliti	Hasil penelitian
<i>The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update</i>	William H. DeLone dan Ephraim R. McLean	Bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (studi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)	Bondan Dwi Irianto (2012)	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)	Istianingsih dan Wiwik Utami (2009)	Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Dalam hal ini, penerapan sistem ERP di luar negeri telah berhasil dilakukan di perusahaan besar, dengan demikian apakah penerapan sistem ERP di Indonesia berhasil dilakukan sama, seperti di luar negeri, khususnya PT. PLN (Persero). Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
- b. Bagaimana Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
- c. Bagaimana Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

- d. Bagaimana Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
- e. Bagaimana Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
- f. Bagaimana Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- c. Untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- d. Untuk mengetahui kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

- e. Untuk mengetahui kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- f. Untuk mengetahui kualitas sistem dan kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

- a. Untuk menjelaskan kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- b. Untuk menjelaskan kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- c. Untuk menjelaskan kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- d. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- e. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten
- f. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna akhir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis kegunaan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan secara Akademisi

Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk melakukan analisis terhadap fenomena yang dikaitkan dengan teori yang ada. Peneliti berharap penelitian ini memiliki kegunaan secara akademisi sebagai berikut:

1. Dapat bermanfaat bagi pengembangan teori untuk bidang ilmu akuntansi terutama dalam sistem informasi akuntansi.
2. Dapat bermanfaat untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari, serta menambah wawasan tentang kualitas sistem dan kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna akhir.
3. Dapat dijadikan pengetahuan tambahan di bidang sistem informasi akuntansi terutama dalam pembahasan tentang kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna akhir, serta dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian dan bahan kepustakaan atau sumber pengetahuan wawasan dengan masyarakat luas pada umumnya.

1.4.2 Kegunaan secara Praktisi

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan secara praktisi sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat menghimpun informasi sebagai sumbangan pemikiran untuk dijadikan referensi serta masukan guna meningkatkan kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi yang digunakan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan mengenai kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna akhir apabila ingin melakukan implementasi ERP di perusahaan.

3. Bagi Investor

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan apabila ingin berinvestasi untuk sistem informasi di perusahaan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitiannya pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten di bidang keuangan yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 63, Bandung, Kode Pos 40111.

1.5.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitiannya sejak bulan Mei sampai bulan Juni 2013.